

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berkembangnya berbagai macam jenis usaha yang semakin kompetitif belakangan ini, membuat para pengusaha menghadapi sebuah persaingan yang cukup ketat, hal ini disebabkan banyaknya pengusaha untuk menciptakan usaha semakin bertambah. Oleh karena itu, para pengusaha dituntut agar memiliki sikap dan keahlian yang kompeten agar mampu bersaing dengan sehat. Memiliki keahlian dan sikap yang cakap dibutuhkan sumber daya manusia atau tenaga kerja yang kompeten, dikarenakan hal itu akan membawa pengaruh kemajuan dari suatu usaha. Tenaga kerja merupakan penggerak roda usaha perusahaan, sebab tanpa adanya campur tangan dari tenaga kerja operasional tidak dapat berjalan begitu saja, sebab penentu atau ujung tombak usaha adalah tenaga kerja. Tenaga kerja berfungsi sebagai penentu keberhasilan yang nantinya akan membawa kemajuan suatu usaha.¹

Usaha jasa hotel dan akomodasi merupakan salah satu komponen yang berperan penting dalam kemajuan sebuah kawasan wisata. Hotel merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa akomodasi (kamar) yang dikelola secara komersial dan menyediakan pelayanan makanan dan minuman serta fasilitas-fasilitas penunjang lainnya. Hotel saat ini ditata sedemikian rupa agar menarik dengan fasilitas yang lengkap beserta

¹ Febri Rudiansyah, *Pengaruh Insentif Tingkat Pendidikan Dan Masa Kerja Karyawan*, Malang: UBM, 2014, hal. 2

pelayanan yang prima. Seiring perkembangan zaman, industri perhotelan akan terus berkembang dengan meningkatkan kualitas pelayanannya.²

Dalam industri perhotelan, sebuah hotel dianggap pelayanannya prima jika karyawan hotel tersebut dapat membuat tamu dan pelanggannya merasa diperhatikan, kebutuhan dan keinginannya dipenuhi. Tamu akan merasa nyaman jika diperlakukan istimewa dan diperhatikan segala sesuatu dari tamu tersebut. Sebuah hotel harus memiliki sumber daya manusia yang terampil, sopan dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada tamu yang menginap dan berkunjung ke hotel sehingga kesan hotel tersebut memiliki pelayanan yang prima.

Dalam suatu organisasi, kesempatan untuk meningkatkan kemampuan melalui pendidikan atau pengalaman, baik bergelar maupun non-gelar merupakan usaha untuk memberikan kesempatan bagi karyawannya guna memenuhi kebutuhan.³

Sumber daya manusia memegang peranan paling penting dan potensial bagi keberhasilan suatu perusahaan, mengingat sumber daya manusia merupakan penentu kegiatan perusahaan baik perencanaan, pengorganisasian, serta pengambilan keputusan. Maka dari itu sumber daya manusia harus digunakan sebaik-baiknya dan dikembangkan kemampuannya agar hasil kerjanya produktif. Kualitas SDM sebuah organisasi merupakan salah satu faktor utama baik atau buruknya organisasi termasuk didalamnya

² library.binus.ac.id/eColls/eThesdoc/Bab1/2014-1-00310-MN%20Bab1001.pdf. Di akses pada tanggal 30 November 2017, hal. 1.

³ Notoatmodjo, Soekidjo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2009. Cetakan keempat, hal. 11.

perhotelan. Jika SDM lemah, maka perkembangan organisasi dapat terhambat dan produktivitasnya menjadi terbatas sehingga organisasi tidak mampu bersaing, baik dalam skala lokal, regional, maupun global. Organisasi dalam konteks ini adalah perbankan syariah harus menempuh berbagai cara untuk mendapatkan SDM yang memiliki kualitas tinggi, kinerja produktif, keterampilan dan kreativitas, profesionalisme, disiplin, serta mampu menguasai dan mengembangkan teknologi.⁴

Perkembangan perusahaan dipengaruhi oleh kinerja karyawan yang optimal, kinerja merupakan perwujudan kerja yang dilakukan oleh karyawan yang biasanya dipakai sebagai dasar penilaian terhadap karyawan atau organisasi. Kinerja yang baik merupakan langkah untuk tercapainya tujuan perusahaan. Sehingga perlu diupayakan usaha untuk meningkatkan kinerja

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepada seseorang sesuai dengan kriteria yang ditetapkan atas pekerjaan selama satu periode pekerjaan tertentu. Kinerja merupakan sesuatu hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugasnya. Suatu perusahaan memiliki karyawan yang kinerjanya baik maka makin besar kemungkinan kinerja perusahaan tersebut akan baik, sehingga terdapat hubungan yang sangat erat antara kinerja karyawan dengan kinerja perusahaan.⁵

⁴ Fintiyani Cahyati, *Pengaruh Latar Belakang Pendidikan Terhadap Etos Kerja Karyawan*, Tangerang: UMT, 2016, hal. 4.

⁵ Oemar Hamalik, *Manajemen Pelatihan Ketenaga Kerjaan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2001, hal. 7.

Kinerja mengacu pada prestasi kerja karyawan yang diukur berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan organisasi. Pengelolaan untuk mencapai kinerja karyawan yang sangat tinggi terutama untuk meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.⁶ Suatu perusahaan memiliki karyawan yang kinerjanya baik maka makin besar kemungkinan kinerja perusahaan tersebut akan baik, sehingga terdapat hubungan yang sangat erat antara kinerja karyawan dengan kinerja perusahaan.

Selain itu, Pendidikan memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan, tinggi rendahnya tingkat pendidikan seseorang karyawan maka akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Agar kinerja karyawan baik maka diperlukan tenaga kerja yang memiliki tingkat pendidikan yang memadai yang sesuai dengan bidang pekerjaan.

Pengalaman karyawan juga berpengaruh terhadap kinerjanya. Masa kerja juga dapat mempengaruhi kualitas kinerja karyawan. Kinerja karyawan yang belum memiliki masa kerja atau pengalaman akan berbeda dengan kinerja karyawan yang sudah memiliki masa kerja cukup banyak.

Ketertarikan peneliti untuk melakukan meneliti Hotel Phoenix M-Gallery adalah Hotel Phoenix M-Gallery merupakan salah satu Perhotelan yang sedang berkembang serta selalu berusaha untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada konsumennya. Keunggulan yang diberikan oleh Hotel Phoenix M-Gallery ini tidak saja terlihat dari produk jasa yang ditawarkan kepada konsumen, namun juga meliputi mutu

⁶ Abdus Salam, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cirebon: STAIN Press, 2008, hal. 2.

dan kualitas pegawainya sebagai orang yang bertugas melayani setiap konsumen yang datang ke Hotel Phoenix M-Gallery dengan profesional.

Sumber daya manusia yang unggul dan memiliki kinerja yang baik dapat dipengaruhi dari latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja yang dimiliki oleh individu tersebut karena kinerja tidak dapat dipisahkan dengan kualitas sumber daya manusia itu sendiri. Meningkatnya kualitas karyawan dapat tercapai apabila ada pendidikan yang merata dan bermutu, disertai dengan peningkatan dan perluasan pendidikan, keahlian dan keterampilan sehingga semakin meningkat pula aktivitas dan produktivitas karyawan. Hasil penelitian *Boatwight* dan *Slate* menyatakan bahwa kinerja yang baik dimiliki oleh karyawan dengan latar belakang pendidikan S1 dan terendah dimiliki oleh karyawan dengan latar belakang pendidikan SMU.⁷

Untuk itu peneliti sangat tertarik untuk mengambil judul penelitian **“Pengaruh Latar Belakang Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Phonix M-Gallery Yogyakarta”**.

⁷ Mohammad Ardiansyah, *Hubungan Persepsi Kualitas Kehidupan Bekerja dengan Etos Kerja*, (Medan: Universitas Sumatera Utara, 2011), h. 17.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang, maka permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah latar belakang pendidikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Phoenix M-Gallery Yogyakarta?
2. Apakah pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Phoenix M-Gallery Yogyakarta?
3. Apakah latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Phoenix M-Gallery Yogyakarta?

C. Pembatasan Masalah dan Definisi Operasional

1. Dalam penelitian yang dilakukan agar tidak melebar dari permasalahannya maka penulis membatasi masalah yaitu pengaruh latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan Hotel Phoenix M-Gallery Yogyakarta.
2. Pengaruh latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pengaruh kedua variabel independen yaitu latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja karyawan terhadap variabel dependen yaitu kinerja karyawan Hotel Phoenix M-Gallery Yogyakarta. Secara operasional yang dimaksud dari pengaruh latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan adalah sejauh mana pihak Hotel Phoenix M-Gallery Yogyakarta menilai kinerja yang dimiliki karyawan jika didasarkan pada latar belakang pendidikan karyawan yang berasal dari berbagai jurusan (tidak hanya lulusan

Manajemen SDM maupun Syariah) dan pengalaman kerja yang dimiliki dari masing-masing karyawan.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh latar belakang pendidikan terhadap kinerja karyawan Hotel Phoenix M-Gallery Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh pengalaman terhadap kinerja karyawan Hotel Phoenix M-Gallery Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan Hotel Phoenix M-Gallery Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan. Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Kegunaan Teoritis Dapat menambah pengetahuan di bidang keilmuan maupun pengembangan ilmiah dari penulis maupun pembaca tentang manajemen sumber daya manusia khususnya kinerja karyawan yang dipengaruhi oleh latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja karyawan Hotel Phoenix M-Gallery Yogyakarta.
2. Kegunaan Praktis
 - a. Bagi Praktisi

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu masukan atau sumbangan pemikiran bagi perhotelan untuk menentukan langkah-

langkah selanjutnya dalam menghadapi masalah mengenai kinerja karyawan khususnya di Hotel Phoenix M-Gallery Yogyakarta.

b. Bagi Akademik

Secara akademik, penulis mengharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan terkait dengan manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai kinerja karyawan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian sejenis dan sebagai pengembangan penelitian lebih lanjut. Penelitian ini juga merupakan bahan informasi tentang pengaruh latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan.

F. Kerangka Penulisan

Sistematika penulisan ini merupakan deskripsi tentang urutan-urutan penelitian yang digambarkan secara garis besar dalam bentuk bab per bab.

BAB I PENDAHULUAN

Merupakan bagian yang menjelaskan secara garis besar permasalahan yang diuraikan secara garis besar permasalahan penelitian yang meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Merupakan bagian yang menjelaskan landasan teori yang berhubungan dengan penelitian tentang teori mengenai pendidikan, pengalaman kerja, dan kinerja.

BAB III METODE PENELITIAN

Merupakan bagian yang menjelaskan bagaimana penelitian ini dilaksanakan secara operasional. Dalam bagian ini diuraikan mengenai objek penelitian, penentuan populasi dan sampel, data penelitian, model penelitian, teknik analisis data dan pengujian hipotesis statistik.

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Merupakan bagian yang menjelaskan bagaimana mendeskripsi objek penelitian.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Merupakan bagian yang menjelaskan bagaimana hasil dari penelitian yang dilakukan dan mendeskripsikan landasan teori, analisis data serta pembahasan hasil penelitian.

BAB VI PENUTUP

Merupakan bagian yang terakhir dalam penulisan ini. Bagian ini, memuat kesimpulan dan saran-saran untuk rekomendasi penelitian selanjutnya